

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Komunikasi interpersonal yang efektif antara *customer service* dan pelanggan memiliki peran penting dalam mencapai kepuasan pelanggan. *Customer service* yang mampu mengkomunikasikan informasi dengan jelas, ramah, dan responsif akan memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan. *Customer service* perlu menguasai keterampilan mendengarkan aktif untuk memahami kebutuhan dan masalah pelanggan. Dengan memperhatikan dengan seksama, menanyakan pertanyaan yang relevan, dan memberikan tanggapan yang tepat, *customer service* dapat menunjukkan perhatian mereka terhadap pelanggan dan membantu menyelesaikan masalah dengan efektif. Bahasa tubuh dan ekspresi wajah *customer service* juga penting dalam menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan. Ekspresi positif, senyum, dan kontak mata yang tepat dapat membangun kepercayaan dan kenyamanan pelanggan.

Keterbukaan dalam pelayanan *customer service* PT. Samsung Electronics Indonesia di Jakarta dalam pelayanan pelanggan yaitu dengan melibatkan transparansi, komunikasi yang jelas, dan ketersediaan informasi kepada pelanggan. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses, *customer service* dapat membangun kepercayaan pelanggan dan menghindari konflik atau kekecewaan di kemudian hari.

Empati dalam pelayanan *customer service* PT. Samsung Electronics Indonesia di Jakarta yaitu dengan mampu memahami dan merasakan perasaan, kebutuhan, dan pengalaman pelanggan. Dengan mendengarkan aktif, mengasah kemampuan empati, dan menunjukkan kepedulian, *customer service* dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan dan memberikan solusi yang lebih baik.

Sikap dalam pelayanan *customer service* PT. Samsung Electronics Indonesia di Jakarta adalah mendukung melibatkan proaktif dalam membantu pelanggan, responsif terhadap permintaan atau keluhan mereka, dan menunjukkan inisiatif dalam mencari solusi. Dengan sikap yang ramah, keramahan, dan

kemampuan komunikasi yang efektif, *costumer service* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun hubungan yang kuat.

Sikap positif dalam pelayanan *costumer service* PT. Samsung Electronics Indonesia di Jakarta adalah dengan sikap yang optimis, senyum, dan kehangatan, *costumer service* dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Sikap positif juga mencerminkan semangat, ketekunan, dan penghargaan terhadap pelanggan, yang membantu memperkuat hubungan dan loyalitas.

Kesetaraan dalam pelayanan *costumer service* PT. Samsung Electronics Indonesia di Jakarta adalah dalam pelayanan *costumer service*, di mana setiap pelanggan diperlakukan secara adil, tanpa memandang latar belakang, status, atau preferensi mereka. Dengan memperlakukan setiap pelanggan dengan hormat, menghargai keunikan mereka, dan tidak mendiskriminasi, *costumer service* dapat menciptakan lingkungan yang inklusif dan menghargai keberagaman.

5.2 Saran

Setelah peneliti menyelesaikan penelitian tentang Komunikasi *Customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT.Samsung Electronics Indonesia di Jakarta. Maka peneliti akan memberikan saran sebagai berikut:

Secara akademis

penelitian mengenai Komunikasi Interpersonal antara *Costumer service* dengan pelanggan di PT. Samsung Electronics Indonesia di jakarta diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya baik dengan subjek penelitian berbeda maupun sama, sehingga dapat ditemukan temuan-temuan baru tentang bagaimana memahami komunikasi interpersonal dalam pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Secara praktis

Peneliti berharap penelitian ini menjadi bahan pertimbangan untuk khalayak supaya memahami bagaimana membangun hubungan baik dengan pelanggan melalui komunikasi.

